

IBM Aspera Files

Käyttöehdot (ToU-ehdot) koostuvat tästä asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – SaaS-tuotteita koskevat ehdot (SaaS-tuotteita koskevat ehdot) ja asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – Yleiset ehdot (Yleiset ehdot), joka on saatavana seuraavasta URL-osoitteesta: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Mahdollisissa ristiriitatilanteissa SaaS-tuotteita koskevat ehdot ovat etusijalla Yleisiin ehtoihin nähden. Asiakas hyväksyy ToU-ehdot tilaamalla tai ottamalla käyttöön IBM SaaS -tuotteen.

ToU-ehtoja koskevat soveltuvin osin IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen, IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen tai IBM:n kansainvälisen valikoituja IBM Software as a Service (SaaS) -tuotteita koskevan sopimuksen (Sopimus) ehdot, jotka yhdessä ToU-ehtojen kanssa muodostavat kokonaissopimuksen.

1. IBM SaaS -tuote

Nämä SaaS-tuotteita koskevat ehdot koskevat seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

- IBM Aspera Files Personal Edition
- IBM Aspera Files Business Edition
- IBM Aspera Files Enterprise Edition
- IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan
- IBM Aspera Files Business Edition Base Plan
- IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan
- IBM Aspera Files Additional Storage
- IBM Aspera Files On-Premise Node
- IBM Aspera Files Egress.

1.1 Palveluihin liittyvät IBM:n ohjelmat

IBM SaaS -tilaukset eivät sisällä Palveluihin liittyvien IBM:n ohjelmien Tilaus- ja tukipalveluja. Asiakas takaa hankkineensa soveltuvat käyttöoikeudet sekä Tilaus- ja tukipalvelut Palveluihin liittyviä IBM:n ohjelmia varten. Asiakkaalla on oltava IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden aikana voimassa olevat Tilaus- ja tukipalvelut Palveluihin liittyville IBM:n ohjelmille.

2. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan yhtä seuraavista mittayksiköistä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- Gigatavu** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Gigatavulla tarkoitetaan tietojen määrää, joka vastaa kahta tavua korotettuna 30. potenssiin (1 073 741 824 tavua). Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien Gigatavujen kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- Teratavu** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Teratavu on 2 potenssiin 40 tavua. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien Teratavujen kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

- c. **Sovellusilmentymä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Sovellusilmentymän käyttöoikeus on pakollinen kutakin IBM SaaS -tuotteeseen yhdistettyä Sovelluksen ilmentymää kohden. Jos Sovelluksessa on useita komponentteja, joista kullakin on erillinen tarkoituksensa ja/tai käyttäjäjoukkonsa ja joista kukin voidaan yhdistää IBM SaaS -tuotteeseen tai asettaa sen hallintaan, jokainen tällainen komponentti katsotaan erilliseksi sovellukseksi. Lisäksi testaus-, kehitys-, välivaihe- ja tuotantoympäristössä ajettavat Sovellukset katsotaan Sovelluksen erillisiksi ilmentymiksi, joilla tulee olla oma käyttöoikeutensa. Tietystä ympäristössä ajettavat useat Sovellusilmentymät katsotaan Sovelluksen erillisiksi ilmentymiksi, joilla tulee olla käyttöoikeus. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana IBM SaaS -tuotteeseen yhdistettyjen Sovellusilmentymien määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.1 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

3.2 Ylitysmaksut

Jos toteutunut IBM SaaS -tuotteen käyttö ylittää Käyttölupatodistuksessa määritetyn käyttöoikeuksien määrän mittauskauden aikana, ylitys veloitetaan Asiakkaalta Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla.

3.3 Käyttöperusteiset maksut

Sopimusasiakirjassa yksilöidyt käyttöperusteisesti maksettavat tuotteet laskutetaan vasta sitten, kun Asiakas käyttää käyttöperusteisesti maksettavaa palvelua. Kun palvelua käytetään, Asiakasta laskutetaan Sopimusasiakirjassa määritetyn hinnan mukaisesti.

4. Sopimuskausi ja uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen sopimuskausi alkaa päivänä, jona IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että tämä voi käyttää Käyttölupatodistuksessa mainittua IBM SaaS -tuotetta. Käyttölupatodistuksessa määritetään, uusiutuuko IBM SaaS -tilaus automaattisesti, jatkuuko se jatkuvana käyttönä vai päättyykö tilaus tilauskauden päättyessä.

Jos käytössä on automaattinen uusiutuminen ja ensimmäinen tilauskausi on lyhyempi kuin kaksitoista (12) kuukautta, IBM SaaS -tilaus uusiutuu automaattisesti Käyttölupatodistuksessa määritetyn tilauskauden ajaksi, ellei Asiakas ilmoita kirjallisesti tilauksen uusimatta jättämisestä vähintään 30 päivää ennen tilauskauden päättymispäivämäärää.

Jos käytössä on jatkuva käyttö ja ensimmäinen tilauskausi on vähintään kaksitoista (12) kuukautta, IBM SaaS -tuote pysyy käytettävissä kuukausi kerrallaan, kunnes Asiakas ilmoittaa kirjallisesti tilauksen päättämisestä vähintään 60 päivää ennen haluttua päättymishetkeä. IBM SaaS -tuote pysyy käytössä sen kalenterikuukauden loppuun, jolloin kyseinen 60 päivän jakso päättyy.

5. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteen teknistä tukea toimitetaan puhelimitse ja sähköpostitse sekä verkon keskusteluryhmien ja ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmän välityksellä. IBM:n teknisen tuen yhteydessä toimittamien laajennusten, päivitysten ja muun aineiston katsotaan olevan osa IBM SaaS -tuotetta, ja niihin sovelletaan näitä ToU-ehtoja. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

Lisätietoja palveluajoista, sähköpostiosoitteista, verkossa käytettävästä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmästä sekä muista teknisen tuen viestintäkanavista ja -prosesseista on osoitteessa <http://asperasoft.com/support/>.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikataivoitteet
1	Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö tai palvelun käyttökatko: Liiketoiminnan kannalta olennaiset toiminnot eivät ole käytettävissä, tai tärkeä käyttöliittymä ei toimi. Tämä koskee tavallisesti tuotantoympäristöä ja merkitsee sitä, että palvelujen käytön epäonnistuminen haittaa toimintaa vakavasti. Tilanteeseen tarvitaan ratkaisu heti.	Yhden (1) tunnin kuluessa

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikatavoitteet
2	Merkittävä vaikutus liiketoimintaan: Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii merkittävän puutteellisesti, tai Asiakas on vaarassa ylittää liiketoimintaan liittyviä määräaikoja.	Kahden (2) tunnin kuluessa normaalina työaikana
3	Vähäinen vaikutus liiketoimintaan: Merkitse, että palvelu tai toiminto on käyttökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava.	Neljän (4) tunnin kuluessa normaalina työaikana
4	Pieni vaikutus liiketoimintaan: Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö.	Yhden (1) työpäivän kuluessa

6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

6.1 Evästeet

Asiakas on tietoinen siitä ja hyväksyy sen, että IBM voi normaalina IBM SaaS -palvelun toimintaan ja tukeen kuuluvana toimenpiteenä kerätä Asiakkaalta IBM SaaS -palvelun käyttöön liittyviä henkilötietoja (jotka voivat koskea Asiakkaan työntekijöitä ja alihankkijoita) seurannan ja muiden tekniikoiden avulla. Näin tehdessään IBM kerää käyttötilastoja ja tietoja IBM SaaS -palvelun tehokkuudesta parantaakseen käyttökokemusta ja mukauttaakseen vuorovaikutustaan Asiakkaan kanssa. Asiakas vahvistaa hankkivansa tai hankkineensa hyväksynnän sille, että IBM voi käsitellä kerättyjä henkilötietoja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti IBM:n sisäisesti tai muiden IBM-yhtiöiden ja niiden alihankkijoiden välityksellä kaikkialla, missä IBM alihankkijoinen toimii. IBM noudattaa Asiakkaan työntekijöiden ja alihankkijoiden pyyntöjä tarkastella, päivittää, korjata tai poistaa heistä kerättyjä henkilötietoja.

6.2 Tietosuoja

IBM ja Asiakas ovat kumpikin vastuussa sen sovellettavan tietosuojalainsäädännön mukaisten veloitteidensa noudattamisesta, joka liittyy IBM:n tämän Sopimuksen perusteella Asiakkaan puolesta tallentamiin tai käsittelemiin (sovellettavassa tietosuojalainsäädännössä määriteltyihin) henkilötietoihin (Asiakkaan tiedot). Solmimalla tämän Sopimuksen Asiakas nimeää IBM:n Asiakkaan tietojen Käsittelijäksi (Data processor). Asiakkaalle jää yksin vastuu sen määrittämisestä, mihin tarkoitukseen ja miten IBM käsittelee Asiakkaan tietoja tämän Sopimuksen perusteella. Asiakas vastaa myös siitä, että käsitellessään mainittuja tietoja Asiakkaan ohjeiden mukaisesti IBM ei toimi sovellettavan tietosuojalainsäädännön vastaisesti. IBM ja Asiakas sitoutuvat kumpikin olemaan tutkimatta toistensa toimia, joilla varmistetaan sovellettavan tietosuojalainsäädännön mukaisuus. Mitkään tässä Sopimuksessa olevat ehdot eivät estä IBM:ää tai Asiakasta ryhtymästä toimiin, jotka se katsoo tarpeelliseksi noudattaakseen sovellettavaa tietosuojalainsäädäntöä. Asiakas hyväksyy olevansa yksin vastuussa sen selvittämisestä, että tässä Sopimuksessa määritetyt tietoturvakäytännöt ovat teknisesti ja organisatorisesti asianmukainen tapa suojata Asiakkaan henkilötietoja sovellettavan tietosuojalainsäädännön vaatimusten mukaisesti. IBM:n ei tarvitse toteuttaa tai noudattaa mitään muita Asiakkaan tietoihin liittyviä tietoturvakäytäntöjä kuin niitä, jotka on määritetty tässä Sopimuksessa ja jotka koskevat Asiakkaan tietojen Käsittelijää. IBM käsittelee Asiakkaan tietoja tässä Sopimuksessa määritetyllä tavalla ja siten kuin IBM perustellusti katsoo tarpeelliseksi tai asianmukaiseksi palvelujen toimitusta varten. Asiakas on yksin vastuussa sen selvittämisestä, että IBM:n tai Asiakkaan tekemä Asiakkaan tietojen siirto maasta toiseen tämän Sopimuksen mukaisesti on sovellettavan tietosuojalainsäädännön mukainen.

6.3 Tietoturvakäytäntöjä koskeva lausuma

Tietojärjestelmien tietoturvalla tarkoitetaan järjestelmien ja tietojen suojausta siten, että yrityksen sisältä tai ulkopuolelta lähtöisin oleva luvaton käyttö estetään ja havaitaan ja että siihen vastataan asianmukaisella tavalla. Luvaton käyttö voi johtaa tietojen muuttumiseen, tuhoutumiseen tai väärinkäyttöön taikka organisaation järjestelmien väärinkäyttöön muihin tahoihin kohdistuvissa hyökkäyksissä. Jos tietoturvaa ei ole toteutettu kokonaisvaltaisesta näkökulmasta, yhtäkään tietojärjestelmää tai tietoteknistä tuotetta ei voi pitää täysin turvallisena eikä mikään yksittäinen tuote tai tietoturvakäytäntö voi täysin tehokkaasti estää luvaton käyttöä. IBM-järjestelmät ja -tuotteet on suunniteltu osaksi kokonaisvaltaisesti toteutettua tietoturvaa, johon väistämättä kuuluu myös toimintaan liittyviä menettelytapoja ja joka saattaa edellyttää myös muita järjestelmiä, tuotteita tai palveluja ollakseen mahdollisimman tehokas. IBM ei takaa sitä, että järjestelmät ja tuotteet ovat suojassa minkä tahansa osapuolen ilkeiltä tai lainvastaiselta toiminnalta.

6.4 Käytön mittaaminen

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan maksujen mittayksiköitä, jotka edellyttävät IBM:n valvovan ja raportoivan IBM SaaS -tuotteen käyttöä mittauspalvelun avulla.

6.5 Ulkoisten käyttäjien käyttöoikeus

Asiakas voi halutessaan myöntää Ulkoisille käyttäjille IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuden. Ulkoinen käyttäjä on yksittäinen henkilö, joka ei ole Asiakkaalta palkkaa tai muuta korvausta saava työntekijä eikä toimi Asiakkaan puolesta. Ulkoinen käyttäjä voi olla myös henkilö, joka on Asiakkaalta palkkaa tai muuta korvausta saava työntekijä mutta jonka toimenkuvaan ei kuulu IBM SaaS -tuotteen käyttö. Asiakas on vastuussa Ulkoisista käyttäjistä, rajoituksitta myös a) kaikista Ulkoisten käyttäjien mahdollisesti esittämistä IBM SaaS -tuotteeseen liittyvistä vaateista ja b) kaikista Ulkoisten käyttäjien IBM SaaS -tuotteen väärinkäytöistä.

6.6 Johdannaishyötyjen sijainnit

Verotus perustuu soveltuvin osin sijainteihin, joiden Asiakas määrittää hyötyvän IBM SaaS -tuotteesta. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -tuotteen tilauksen yhteydessä annetun liiketoimintaosoitteen perusteella ja käyttää kyseistä osoitetta ensisijaisena hyötyvänä sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

Liite A

1. IBM Aspera Files

IBM Aspera Files antaa käyttäjille mahdollisuuden siirtää minkä tahansa kokoisia tiedostoja ja kansioita turvallisesti jopa eri organisaatioiden välillä. Aspera Files -tuotteen avulla käyttäjät voivat tallentaa useisiin pilvitekniikkaan perustuviin sekä paikallisiin tallennusjärjestelmiin tiedostoja ja kansioita ja käyttää niitä helposti. Käyttäjien välinen yhteiskäyttö toimii niin selaamalla kuin vedä ja pudota -menetelmälläkin riippumatta siitä, mikä tiedostojen sijainti on. Perinteiset rajat eivät ole esteenä, vaan yhteistyö sujuu, olivatpa kollegat samassa toimipisteessä tai maantieteellisesti kaukana toisistaan. Aspera Files -tuote käyttää Asperan FASP-yhteyskäytäntöä, jossa ei ole muissa tiedostonsiirtotekniikoissa esiintyviä rajoituksia. Aspera-tekniikka pystyy siirtämään suuria tietojoukkoja erilaisissa verkko-olosuhteissa ja riippumatta siitä, mikä on toimipisteiden välinen fyysinen etäisyys, tiedostojen koko, laji ja määrä. Näin Aspera antaa aivan uudenlaiset mahdollisuudet yhteistyölle, yhteiskäytölle ja sisällön jakelulle.

2. Tuotteet

2.1 IBM Aspera Files Personal Edition

IBM SaaS -tuotteen Personal Edition -version voi tilata käytön mukaan laskutettavana tuotteena. Tuotteen sisältö:

- Aspera Files Web Application -sovelluksen käyttöoikeus
- Aspera Transfer Platform -ympäristön käyttöoikeus
- yksi (1) työtila
- yksi (1) teratavu tallennustilaa.

2.2 IBM Aspera Files Business Edition

IBM SaaS -tuotteen Business Edition -version voi tilata käytön mukaan laskutettavana tuotteena. Tuotteen sisältö:

- Aspera Files Web Application -sovelluksen käyttöoikeus
- Aspera Transfer Platform -ympäristön käyttöoikeus
- kymmenen (10) työtilaa
- viisi (5) teratavua tallennustilaa.

2.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition

IBM SaaS -tuotteen Enterprise Edition -version voi tilata käytön mukaan laskutettavana tuotteena. Tuotteen sisältö:

- Aspera Files Web Application -sovelluksen käyttöoikeus
- Aspera Transfer Platform -ympäristön käyttöoikeus
- sata (100) työtilaa
- kymmenen (10) teratavua tallennustilaa.

2.4 Käyttöperusteinen tilaus

Asiakas voi käyttää IBM SaaS -tuotetta käyttöperusteisen mallin mukaan sitoutumatta tiettyyn tilauskauteen tai käyttöoikeusmäärään. Asiakasta veloitetaan kunkin kalenterikuukauden aikana toteutuneesta IBM SaaS -tuotteen käytöstä Sopimusasiakirjassa määritetyn hinnaston mukaan. Käyttöperusteista mallia käytettäessä ei kerry ylitysmaksuja.

2.5 Valinnaiset palvelut

2.5.1 IBM Aspera Files Additional Storage

Tämän Käyttöperusteisten maksujen mukaan laskutettavan IBM SaaS -tuotteen avulla Asiakas voi suurentaa tilaukseen sisältyvää pilvitallennustilaa. Asiakasta veloitetaan lisätallennustilasta kunkin kalenterikuukauden viimeisenä päivänä mitatun käyttöasteen perusteella.

2.5.2 IBM Aspera Files On-Premise Node

Tämä IBM SaaS -tuote antaa Asiakkaalle mahdollisuuden yhdistää IBM Aspera Enterprise Server- ja IBM Aspera Connect Server -palvelimet sekä IBM Aspera Point-to-Point Client -työasemaohjelmat Aspera Files Web Application -sovellukseen. Asiakasta veloitetaan kustakin yhdistetystä Sovellusilmentymästä.

2.5.3 IBM Aspera Files Egress

Tämä Käyttöperusteisten maksujen mukaan laskutettava IBM SaaS -tuote sisältää ulospäin suuntautuvan tietoliikenteen kaistanleveyden, joka laskutetaan, kun

- alle 12 kuukauden pituisen tilauskauden aikana tai käyttöperusteisesti laskutettavassa tilauksessa ulospäin suuntautuvan tietoliikenteen kuukausittainen käyttö on yli kymmenen (10) teratavua
- 12 kuukauden tai sitä pitemmän tilauskauden aikana ulospäin suuntautuvan tietoliikenteen vuotuinen käyttö on yli satakaksikymmentä (120) teratavua.

Aspera Files Egress -kaistanleveys ei koske Base Plan -tilauksia.

2.6 Base Plan

Base Plan -tilaukset eivät sisällä tallennustilaa IBM SaaS -tuotetta varten eivätkä käyttöoikeuksia tiettyihin Asiakkaan tarvitsemiin ohjelmiin. Asiakkaan on hankittava riittävä määrä IBM Aspera Enterprise Server-, IBM Aspera Connect Server-, IBM Aspera Point-to-Point Client- tai IBM Aspera Platform on Demand - käyttöoikeuksia (Palveluihin liittyvät IBM:n ohjelmat) sekä riittävä määrä tallennustilaa voidakseen käyttää minkä tahansa Base Plan -tilauksen mukaista IBM SaaS -tuotetta yhdessä Palveluihin liittyvien IBM:n ohjelmien kanssa.

2.6.1 IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan

Personal Edition -versio sisältää seuraavat ominaisuudet:

- Aspera Files Web Application -sovelluksen käyttöoikeus
- yksi (1) työtila.

2.6.2 IBM Aspera Files Business Edition Base Plan

Business Edition -versio sisältää seuraavat ominaisuudet:

- Aspera Files Web Application -sovelluksen käyttöoikeus
- kymmenen (10) työtilaa.

2.6.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan

Enterprise Edition -versio sisältää seuraavat ominaisuudet:

- Aspera Files Web Application -sovelluksen käyttöoikeus
- sata (100) työtilaa.

2.7 Base Plan -tilauksen valinnaiset palvelut

2.7.1 IBM Aspera Files On-Premise Node

Tämä IBM SaaS -tuote antaa Asiakkaalle mahdollisuuden yhdistää IBM Aspera Enterprise Server- ja IBM Aspera Connect Server -palvelimet sekä IBM Aspera Point-to-Point Client -työasemaohjelmat Aspera Files Web Application -sovellukseen. Asiakasta veloitetaan kustakin yhdistetystä Sovellusilmentymästä.

Liite B

IBM toimittaa seuraavan Käyttölupatodistuksessa määritetyn IBM SaaS -tuotteen käytettävyyttä koskevan palvelutasosopimuksen (SLA-sopimus). SLA-sopimus ei ole takuu. SLA-sopimus on vain Asiakkaan saatavissa, ja se koskee vain käyttöä tuotantoympäristöissä. Tämä SLA-sopimus ei koske tilanteita, joissa yhdessä IBM SaaS -tuotteen kanssa käytettävät Aspera Files On-Premise Node- tai Aspera on Demand -tuotteet eivät ole käytettävissä tai ne eivät toimi.

1. Käytettävyyshyvitykset

Asiakkaan on kirjattava IBM Asperan tekniseen tukeen (<http://asperasoft.com/support/> tai support@aseprasoftware.com) Vakavuusluokan 1 tukipyyntö 24 tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoiseksi Tapahtuman vaikutuksesta IBM SaaS -tuotteen käytettävyyteen. Palvelupyynnön tulee sisältää palvelukatkon päivämäärät ja kellonajat, mahdolliset näkyviin tulleet virhesanomien ja yhteystiedot sekä palvelun keskeytyksen tarkka kuvaus, joka sisältää soveltuvin osin myös lokit. Asiakkaan on kohtuulliseksi katsottavalla tavalla autettava IBM:ää mahdollisissa vianmääritys- ja ratkaisutoimissa.

Palvelutason alitusta koskeva tukipyyntövaade on lähetettävä seitsemän työpäivän kuluessa väitetyt käyttökatkon päättymisestä, kun tekniset ongelmat on ratkaistu. Hyväksytyt palvelutason alitusta koskeva vaade hyvitetään IBM SaaS -tuotteen tulevissa laskuissa sillä perusteella, miten kauan IBM SaaS -tuotteen käsittelystä vastaava tuotantoympäristö ei ole ollut käytettävissä ("Seisonta-aika"). Seisonta-aika lasketaan siitä hetkestä, kun Asiakas ilmoittaa tapahtumasta, siihen hetkeen, kun IBM SaaS -tuote on elvytetty. Seisonta-aikaan eivät sisälly käyttökatkot, jotka ovat aiheutuneet määräaikaista tai ilmoitetusta ylläpidosta, IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista tapahtumista, Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sisällön, tekniikoiden, suunnitelmien tai ohjeiden ongelmista, muista kuin tuetuista järjestelmäkokoontamisista ja käyttöympäristöistä taikka muista Asiakkaan virheistä, Asiakkaan aiheuttamista suojaukseen liittyvistä ongelmatilanteista tai Asiakkaan tekemästä tietoturvatarkastuksesta. Kutakin kolmenkymmenen (30) minuutin yhtäjaksoista Seisonta-ajan jaksoa kohden IBM soveltaa vaateisiin suurinta soveltuva korvausta sen perusteella, mikä on IBM SaaS -tuotteen kunkin sopimuskuukauden aikainen kumuloituvaa käytettävyyttä. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. Minkään sopimuskuukautta koskevien korvausten kokonaismäärä ei voi ylittää kymmentä prosenttia (10 %) IBM SaaS -tuotteen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12).

2. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyyden sopimuskuukauden aikana

Käytettävyyden sopimuskuukauden aikana	Korvaus (% kuukausitilauksmaksusta* sopimuskuukaudelta, jota vaade koskee)
< 99 %	2 %
<97,5 %	5 %

* Jos IBM SaaS -tuote on hankittu IBM:n liikekumppanilta, kuukausitilauksmaksu lasketaan kaupanteon aikana voimassa olevan ja vaateen kohteena olevaa sopimuskuukautta koskevan listahinnan perusteella. RSVP-tasosta vähennetään alennuksena 50 prosenttia. IBM myöntää hyvityksen suoraan Asiakkaalle.

Prosenttilukuna ilmaistava Käytettävyyden lasketaan seuraavasti: sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 500 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 500 minuuttia Seisonta-aikaa = 42 700 minuuttia <hr/> yhteensä 43 200 minuuttia	= 2 prosentin Käytettävyyshyvitys, jonka perusteena on 98,8 prosentin käytettävyyden sopimuskuukauden aikana
---	--